

Expertinterview Jeroen Stoop (Makelaarsland), 14 april 2009

Makelaarsland

- Jeroen Stoop is oprichter en directeur
- geautomatiseerd proces voor verkoopmakelaardij
- backoffice 15 medewerkers
- marketingmachine eromheen
- vakkennis om de klant te bedienen
- taskmodeller in automatisering stuurt medewerkers aan
- biedingssysteem zelf ontwikkeld; juridisch klopt het ook, er moet altijd een volledig bod gedaan worden inclusief voorbehouden
- bijna 10.000 woningen verkocht, dit is wat een normale makelaar in 200 jaar doet
- 'beter, uitgebreider, nauwkeuriger dan andere makelaars'
- alleen fysiek aanwezig tijdens taxatie
- nog geen enkele klacht (tegenover 0,7% gemiddeld): vermoedelijk eerlijker dan tegen verkoopmakelaar

stappen

- aanmelding als verkoper
- taxateur komt langs
- opnamerapport gaat naar verkoper
- verkoper voert foto's en tekst in en vult een vragenlijst in met behulp van het backoffice (via telefoon)
- Makelaarsland plaatst het huis op alle websites (o.a. Funda)
- geïnteresseerden vragen een bezichtiging aan
- verkoper krijgt een sms of email, en maakt een afspraak
- potentiële koper doet een bod
- Makelaarsland neemt het bod door met de verkoper
- beslissing van koper: accepteren, weigeren of tegenbod
- als deal: Makelaarsland maakt een koopovereenkomst op met alle relevante stukken, en stuurt die naar koper en verkoper
- inspectie
- notaris, handtekening

aankoopmakelaars

- goed: twee professionals begrijpen elkaar
- te ingewikkeld voor een leek, die heeft er geen verstand van, bijv. verkoper heeft meldingsplicht, koper onderzoeksplicht
- aankoop kan niet op afstand
- aankoopmakelaar moet klant beschermen tegen slechte koop, als verkoopmakelaar hoeft dat niet
- een koper moet je eerst zien, je moet alles weten: vrijgezel, kans dat je uit elkaar gaat, carrière, kindwens, ouders gescheiden, etc.; kan in model, als je ervaring hebt schat je het zelf in; situatie (levensloop, karakter) is misschien wel belangrijker dan wensen

issues

- bedrag
- voorbehoud financiering (kosten koper, verbouwing): uitleg is nodig, kopers begrijpen niet dat het voor de verkoper belangrijk is dat jij het kunt betalen
- aanvaarding, oplevering: keiharde datum, of bijv. uiterlijk zes weken na oplevering van nieuwbouwwoning waar koper naartoe verhuist, of uiterste datum met aanzegtermijn van vier

weken; koper moet denken aan geldigheidsduur hypotheekofferte (vroeger 12 maanden, nu maximaal 6); mogelijkheid: oplevering eerder, maar verkoper houdt gebruiksrecht
- lijst roerende zaken (niet aftrekbaar, geen overdrachtsbelasting) + bedrag (Makelaarsland onderhandelt niet over het bedrag)

typen van verkoop

- inschrijving: stel een einddatum en kies dan een bod
- veilingssystemen: opbod, afslag, opbod en afslag (digitaal interessant)
- verkoper kiest waar hij op ingaat (recht van gunning)
- Haarlem: AB-systeem, soort opbod, verkorte inschrijving

belangrijkheid issues

- prijs 70%
- roerende zaken
- voorwaarden financiering 20%
- voorwaarden technische keuring
- aanvaarding/opleveringsdatum 20%

afhankelijkheden

- in 20% van de gevallen
- meest roerende zaken
- aanvaarding: slikken of stikken
- prijs is hoofdmotto

standaardonderhandeling

- koper doet een bod in prijs, verkoopmakelaar moet de rest eruit trekken
- 70%: binnen een week eruit of wel of niet
- vier keer heen en weer
- midden is heilig advies: vraagprijs 269, 250 geboden, dan 260 reëel
- 80% telefonisch; bij elkaar zitten heeft niet veel zin, tijdzone (even nadenken)
- heeft met emotie te maken
- elk pand is anders, met andere mensen
- via email adviseren is ook voeren van onderhandeling
- emoties van mensen zijn te groot
- het proces is volledig geautomatiseerd, maar het advies niet, dat moet individueel
- 15%: verkoper en koper zeggen dat ze er al uit zijn, maar de deal is niet compleet, dus dan begint het weer van voren af aan

emotie

- bij openingsbod: verkoper vindt altijd dat hij het mooiste huis heeft, bij een laag bod zijn veel mensen gekrenkt
- hoort bij de onderhandelingsvaardigheden van de makelaar om daar goed mee om te gaan: laten uitrazen, verwachtingen bijstellen
- er zit heel veel communicatiewetenschap rond onderhandeling
- onze medewerkers onderhandelen over 500 woningen per jaar
- ze hebben de bieder niet gezien, geen emotionele band: goed voor onderhandeling (maar persoonlijk contact doet daar niet aan onder)
- het belang van een traditionele makelaar wordt vertroebeld
- mensen zijn onzeker en zoeken bevestiging (broer belde hem 16 keer)

tips en advies

- accepteer nooit een voorbehoud financiering voor verbouwing

van alles

- mensen 'in de middenmoot' lijden voor het gevoel verlies als het minder wordt dan het bedrag dat ze in hun hoofd hebben
- hoger opgeleide en rijkere mensen zijn rationeler
- meer huur dan koop doordat:
 - een huis wordt steeds meer gezien als een levensbehoefte in plaats van een spaarpot
 - hypotheekrenteaf trek gaat problemen opleveren
 - situatie met banen, minder vaste contracten

klanten van Makelaarsland

- verkopen voor de tweede keer hun huis (vaak slechte ervaring bij traditionele makelaar vorige keer)
- man 44, vrouw 41
- hoger opgeleid (maar dat is elders waarschijnlijk ook zo)
- duurder huis dan gemiddeld (270.000 tegenover 240.000)

opleiding

- vanuit NVM geregeld
- onderhandelen mag pas als je kandidaat makelaar bent
- onderhandelingsvaardigheden traint Makelaarsland zelf: communicatietechnieken, psychologie, gedragswetenschap